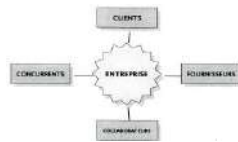


ORGANISATION ET PROCESSUS



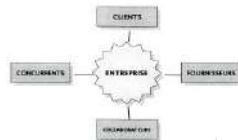
Session 1

Thèmes des 10 sessions de travail.



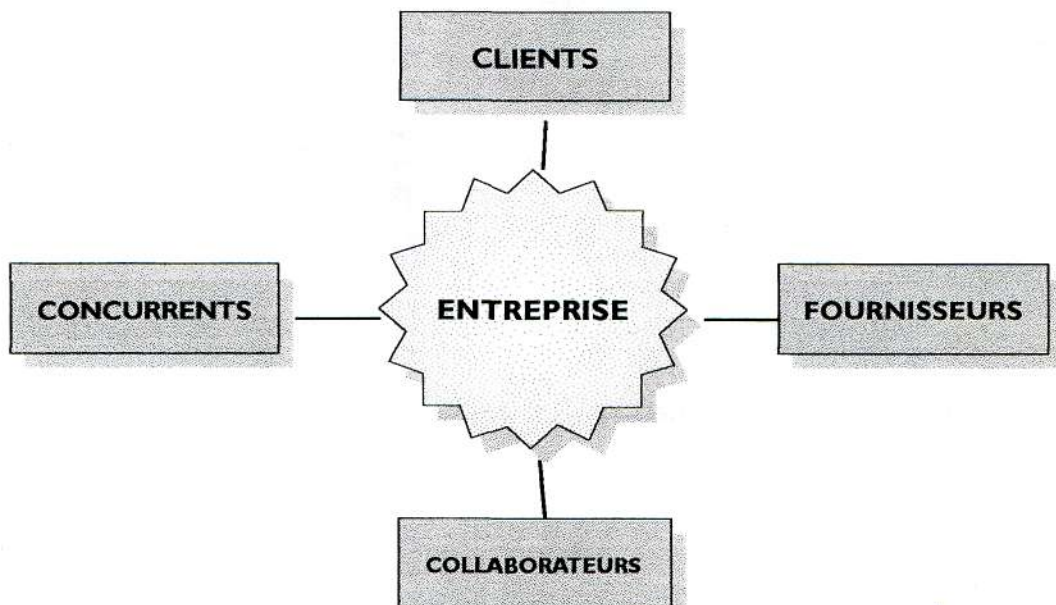
- 1- Le contexte des affaires pour les Entreprises, 2 approches de l'organisation, modèles de coordination & 3 standardisations
- 2 et 3- Définitions et exemples (processus, activité, tâche, ..), 4 outils de visualisation des processus
- 4, 5, 6, 7 – Démarche, méthode & outils d'amélioration des processus.
- 8- Facteurs clés de succès de la démarche par les processus, pertinence & actualités
- 9- Synthèse du cours, rappel
- 10-Applications pratiques : exercices et/ou soutenances

ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

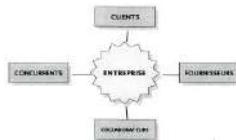
Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.



Complétez ce schéma avec d'autres groupes qui influent sur les décisions des entreprises.



ORGANISATION ET PROCESSUS

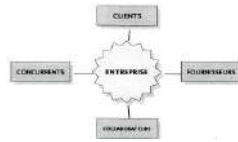


Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

1 - Clients:	2 - Concurrents:	3 - Fournisseurs:	4 - Employés
• De plus en plus exigeants • Disparates • Volatiles • Nomades • Versatiles (nouvelles valeurs)	• Mondiaux • Inattendus par des produits ou services de substitution • Et par des offres nouvelles (Business model).	• Impliqués en amont... & en aval de l'entreprise. • Influencent fabrication & organisation • Contribuent à l'image de l'entreprise • Informant sur le marché & informant le marché	• Veulent être informés & impliqués • Recherchent un équilibre vie privé/vie au travail. • Veillent à leur employabilité • Etc....
<i>Gagner & maintenir leur fidélité</i>	<i>Se différencier</i>	<i>Construire & renforcer la collaboration</i>	<i>Établir une relation gagnat-gagnant personnalisée + contrat social</i>

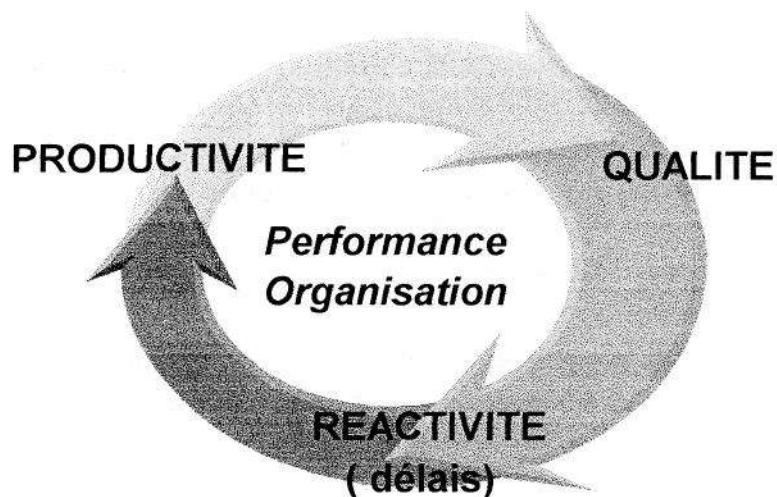
ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

Quels enjeux pour les entreprises ?

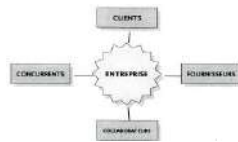


- * confiance des clients.
- * réduction des coûts et de la durée grâce à une utilisation efficace des ressources.
- * compréhension partagée par tous des activités et des tâches de chacun.
- * mobilisation de chaque collaborateur sur l'amélioration de l'ensemble.

—> orienter la gestion de l'entreprise vers la satisfaction des clients (logique du résultat)

A hand-drawn diagram of a cycle with three arrows forming a clockwise loop. The top arrow is labeled 'PRODUCTIVITE', the right arrow is labeled 'QUALITE', and the bottom arrow is labeled 'REACTIVITE (délais)'. In the center of the cycle, the text 'Performance Organisation' is written.

ORGANISATION ET PROCESSUS



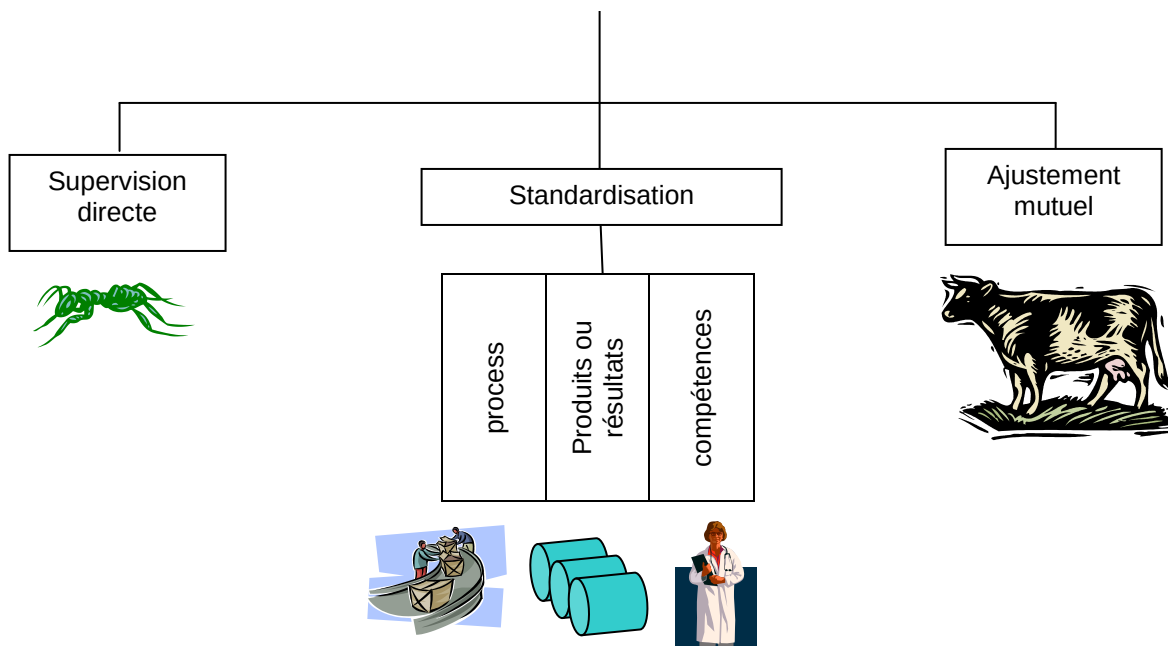
Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

La Coordination,

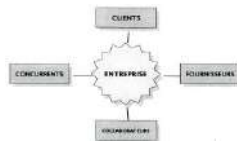
Un point clé entre organisation, management & comportements :

from H. Mintzberg



Handwriting practice area with five horizontal lines and a pencil icon in the top left corner.

ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

Les 2 approches (écoles) de l'organisation des entreprises :

L'approche par les fonctions

vs

l'approche processus (par les flux)

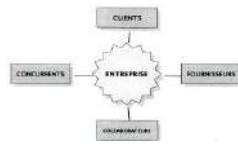


Organisation verticalisée

Organisation transversale

Outils: • Organigramme (hiérarchique) • Missions • Descriptions de fonction	Outils : • Diagramme de Mintzberg (flacon) • Modélisation de processus (tortue) • Logigramme de processus, fluxgrammes
Caractéristiques : • Orienté production • pyramidal • pensée en silo • rigide • lourd, lent	Caractéristiques : • Orienté client • horizontal • pensée en réseau • souple • Réactif

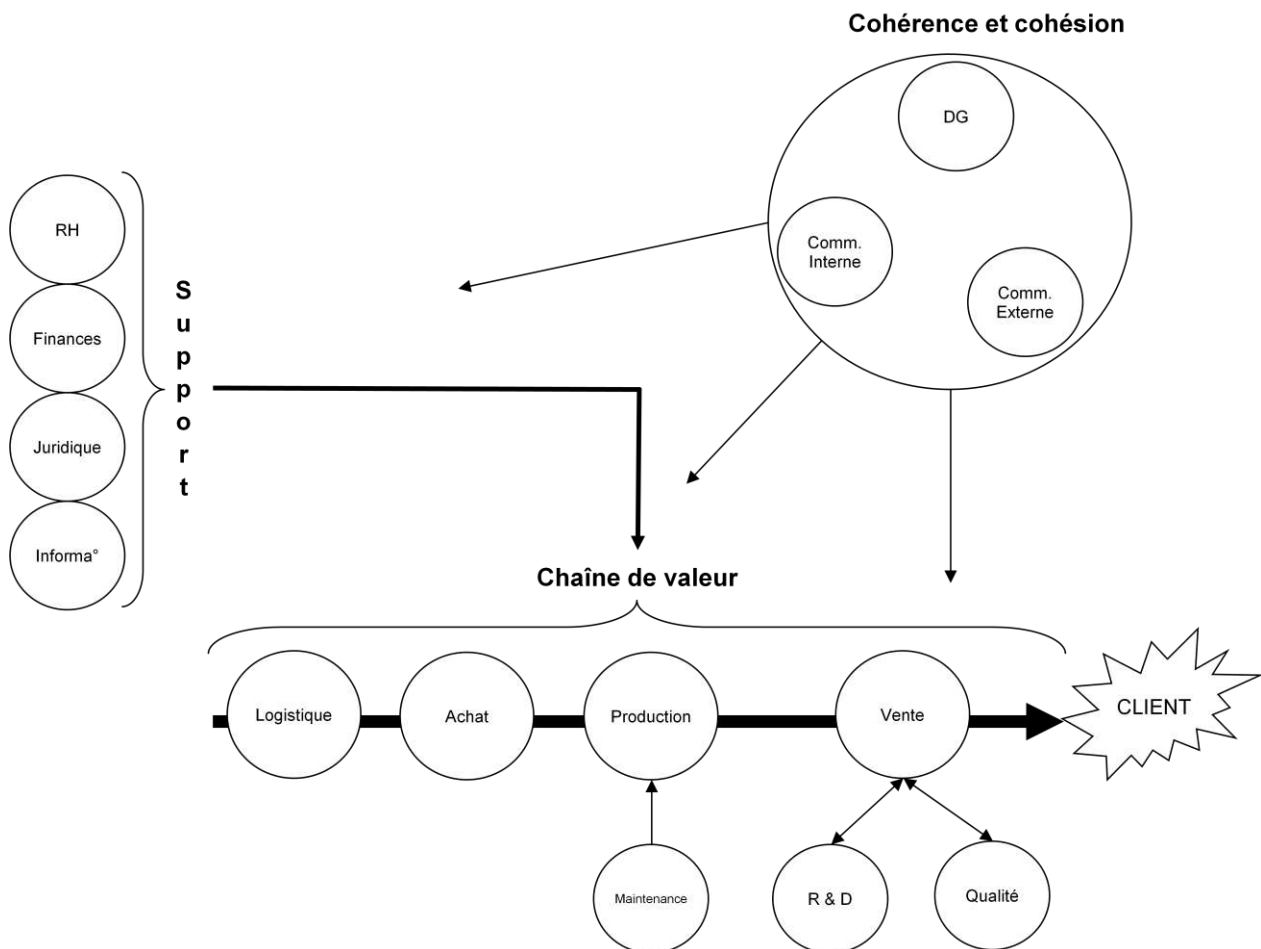
ORGANISATION ET PROCESSUS



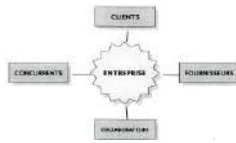
Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

Les 14 fonctions génériques de l'entreprise selon Pr Péqueux du CNAM



ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

Les dilemmes de la vraie vie :

- * les aléas (retards, erreurs, modifications, incidents) bouleversent les plans.
 - * les urgences cassent les prévisions et créent des effets secondaires néfastes.
 - * les communications sont multiples, dans tous les sens, incomplètes.
 - * les litiges font perdre du temps et la confiance.
 - * les conflits de personnes surgissent de ces difficultés.
- les organigrammes ne permettent pas de résoudre ces difficultés, il faut **coordonner autrement**, il faut **écrire des règles de coordination, coopération, communication**.
(si les causes ne sont pas traitées, les effets négatifs se reproduiront).